

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 13920131150365

UDC_____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

智慧社区建设居民满意度研究

A Study on Residents' Satisfaction
of Smart Community Construction

兰 谢 抒

指导教师姓名: 周 茜 教授

专 业 名 称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩日期: 2016 年 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

论文指导小组:

周 茜	助理教授
吴亚汝	副 书 记
范鸿达	副 教 授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

中文摘要

随着城市社区建设步伐的加快和居民服务需求的增加,社区信息化日益成为推进和谐社区建设的重要支撑手段。智慧社区建设水平是否与居民需求相接轨,已经成为越来越受关注且亟待解决的问题。目前,国内还没有针对智慧社区建设居民满意度的专业反馈系统和机制,本文旨在通过实地调研和问卷调查等办法,探索居民对现有智慧社区建设的满意度情况,并通过对调查结果的分析,从以居民需求为导向,政府、企业、居民多方参与共建,根据年龄、地区、收入等不同纬度划分人群,提供分类别社区信息化服务,社区 O2O 带动社区结构和生活方式的改造升级,老旧社区信息化建设等四方面探讨如何更好地推动智慧社区建设,使其更贴近群众。

关键词: 智慧社区; 居民满意度; 实证研究

Abstract

With the acceleration of the pace of community construction and the increasing demands of residents, community information construction has become an important means to the harmonious community construction. Whether the Smart Community construction level in line with the requirements of the residents has caused a heated discussion in the society and badly needs to be solved. At present, the domestic has no professional feedback system and mechanism for residents to press their demands of the community information service, this paper aims to do an empirical study on the residents'satisfaction of China's urban Smart Community Construction through field investigation and questionnaire survey method. At the same time, through the analysis of the results of the survey, this paper further discusses how to better promote the construction of the Smart Community to make it much more close to the masses from four aspects: first, the government, enterprises and residents participating altogether guided by the demands of residents; second, providing specific community information service according to different dimensions such as age, region, income and so on; third, community O2O upgrades the community structure and the way of life; last, the information construction of the old community.

Key Words: Smart Community; Resident's Satisfaction; Empirical Study.

目录

绪论.....	1
(一) 选题意义.....	1
(二) 核心概念.....	3
(三) 研究的创新点、难点和研究方法.....	3
(四) 论文结构.....	4
一、智慧社区和居民满意度的概念及相关理论.....	6
(一) 智慧社区概述.....	6
(二) 居民满意度概述.....	8
二、国内外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验.....	9
(一) 国外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验.....	9
(二) 国内关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验.....	9
三、智慧社区建设居民满意度的实证研究.....	13
(一) 研究目的、方法和步骤.....	13
(二) 本文重点研究样本——鼓楼区军门社区、融侨社区、杨桥河南社区信息化建设实地访谈.....	14
(三) 调查问卷设计和调查的实施.....	22
四、完善智慧社区建设的对策建议.....	31
(一) 政府、企业、居民通力合作推进社区信息化建设.....	31
(二) 面向不同居民提供不同的社区信息化服务.....	34
(三) 社区 O2O 带动社区结构和生活方式的改造升级.....	35
(四) 关注和推进老旧社区的信息化建设.....	36
结论与展望.....	39
参考文献.....	40
附录.....	41
致 谢.....	47

Contents

Introduction.....	1
Significance of choosing the subject.....	1
The core concept	3
The innovations, difficulties & research methods.....	3
Structure of the thesis	4
1. The concept and related theory of Smart Community &Residents’Satisfaction	6
.....	6
1.1 An overview of Smart Community	6
1.2 An overview of Residents’Satisfaction	8
2. Domestic and foreign research about the resident’s satisfaction of Smart	
Community construction.....	9
2.1 Foreign research about the residents’ satisfaction Of Smart Community	
construction	9
2.2 Domestic research about the residents’ satisfaction Of Smart Community	
construction	9
3. The empirical research of the residents’ satisfaction of Smart Community	
construction	13
3.1 The research purpose, methods and steps	13
3.2 The important samples of the article	14
3.3 The design of the questionnaire and the investigation	22
4. Suggestions for further construction of Smart Community	31
4.1 The government, enterprises &residents work together to promote Smart	
Community construction	31
4.2 Provide personalized information service geared to different types of residents	
.....	34
4.3 Community O2O upgrades the community structure and the way of life	35
4.4 Pay attention to the information construction of old communities	36
Conclusion	39
References.....	40
Acknowledgements	41
Appendix.....	47

绪论

（一）选题意义

1、问题的提出

在推进和谐社区建设和“互联网+”浪潮来临的双重背景下，当下国内智慧社区建设正进行得如火如荼，走入人们的视野。智慧社区建设如何摆脱面子工程、政绩工程的形象，让科技闪着人性之光，走进百姓生活，为人们的生活提供切实的便利，成为社会热议和人们热切关心的问题。然而，当前国内的智慧社区建设尚且没有系统和完善的居民满意度反馈机制，人性化的智慧社区建设还处于摸索之中，本文旨在以居民满意度为导向，进行实证研究，为智慧社区的建设提供参考方向。

2、研究意义

智慧社区建设必须以居民满意度为导向，居民满意度和居民需求是社区信息化建设的源泉，推进社区信息化建设，建设智慧社区，一定要以居民满意度为大前提。信息需求是人们为了满足物质生产、信息生产和生活需要所产生的对一定信息的需求。购买行为是以需求为导向的，居民是智慧社区建设和信息化服务产品的潜在消费者，居民的信息需求支配了居民的购买行为。通过调查和分析居民对智慧社区建设的需求和满意度情况，才能使政府的信息资源与群众的需求相结合，最高效地利用好政府资源，为社区居民提供优质、多样的信息服务，调动居民参与智慧社区建设的积极性和热情，让社区信息化建设与群众这个服务主体紧紧结合在一起，更好地推动智慧社区的建设和发展，使信息需求和智慧社区建设不断进行良性循环，也体现了权为民所用，情为民所系，利为民所谋的宗旨。

智慧社区建设应以人为本。智慧社区建设的最终目的，还是为了促进国民经济发展，让人民过的更舒适，幸福指数更高，因此本文要研究的论题就是居民对智慧社区建设的满意度。智慧社区建设与居民满意度相结合，需要把握三个方面：智慧社区的建设情况、居民的感知度和居民参与。智慧度体现社区信息化建设的自我判断智慧度，感知度体现市民生活中的感知度，参与度则体现市民更积极、

主动地参与社会活动。智慧社区建设的最终目的是为了让人民群众参与到社区管理中来，真正体现人民当家作主，改变现有的政府一刀切模式，让信息和科技也体现人性化，让社区信息化建设也闪烁人性之光，而不是冷冰冰的形象工程；以居民需求和满意度为导向的社区信息化的实现，会让人的作用发挥最大效益，缩短人与人、人与社区、人与科技之间的距离，建成社区发展的新模式，届时，社区不将只是承载物业管理等单一的传统功能，居民在这里可以享受从生活需求到娱乐的一切服务，并且通过信息化的手段，提高效率，简单、快捷地享受一切智能服务。人是智慧社区建设的核心和主体。中国目前的国情是社区的作用是弱化的，大多数居民以家和工作单位两点一线，节假日出游踏青，社区并没有在居民的生活中承载太多的东西，如何增加居民和社区之间的黏度，让更广大的居民参与到智慧社区建设中来是今后各方共同努力的方向，也是要重点研究的难题。智慧社区是智慧城市的最后一公里，社区与居民的距离最近，智慧社区建设得好不好直接体现了居民对智慧城市建设的感知。因此，智慧社区建设一方面要满足居民日益增长的多样化的需求，另一方面，在对居民需求的反馈过程中，要注意根据居民类型的不同，进行个性化服务的提供，认清智慧社区建设所处的情形和定位，有据可依地进行建设，避免成为形象工程、面子工程，避免竹篮打水一场空。社区的类型和人口结构不同，不同社区信息化的社区不能是简单的复制，单一的样板式的设计，必须因地制宜，采取积木式的建设方法，走最适合本社区建设的路子。对优秀社区建设的范例，也不能简单抄袭，要取其精华，并结合自身实际情况进行建设。传统的老旧社区和新开发的商品住宅小区，人口结构偏老龄化的社区和人口结构年轻化的社区，外来人口出租户较多的社区和常住人口较多的社区，廉租房等等，对智慧社区建设的要求各不相同。人是智慧社区建设的核心和主体。离开了人民群众这个服务主体，即使政府建设再多的智慧社区硬件设施，也是仅是摆设。从国内目前优秀的智慧社区建设经验来看，无一例外是发挥了社区群众的集体智慧，发挥了各种社区组织的牵头和组织作用，比如福州市鼓楼区东街街道的军门社区就采取了“党建引领，智慧协同”的发展方针，长期在社区贯彻邻里之间的互助互爱，让社区居民都感受到社区集体的温暖，从被动变成主动、从旁观者变成参与者、从被管理者变成管理者。军门社区的林丹主任长期从事党建工作，常年扎根在军门社区，协调邻里关系，是省、市乃至全国的劳模，在通

过党建带动智慧社区发展的过程中发挥了重要的领导作用。此外，社区还通过QQ群、小区论坛等模式，聚集了一批小区业主，小区业主们通过这些平台对社区信息化建言献策。宁波农村综合信息服务站的建设也采用了类似的措施，宁波在推进农村综合信息服务站建设中就多管齐下，注重基础设施普及、信息资源整合、服务人才培育。总而言之，智慧社区建设是多方合作的结果。智慧社区建设不是简单的几个平台、几项应用，如果仅仅停留在这一层面规划智慧社区，那么无异于出门旅行只关注乘坐哪一种交通工具，而忽视了目的地。因此，必须将社区信息化与传统社区建设相结合，提高社区管理效率和居民满意度，才是智慧社区建设的应有之义，这也是研究智慧社区建设居民满意度的意义所在。

（二）核心概念

本文研究的是智慧社区建设居民满意度之间的关联，核心概念主要有两个，一是智慧社区，智慧社区是基于云计算技术，下一代互联网技术，物联网技术，向社区居委会、社区居民、小区物业等群体提供信息化服务的平台；二是居民满意度，本文的居民满意度的特定对象是智慧社区建设，因此侧重研究居住总体状况的某一方面，即居民对社区信息化建设给他们生活带来改变的满意度情况。

（三）研究的创新点、难点和研究方法

1、研究中的创新点

目前国内针对智慧社区居民满意度的研究不多，本文从福州市鼓楼区军门社区以及全国范围内社区建设的实际情况出发，采用实地调研与问卷调查相结合的研究方法，数据分析了智慧社区建设居民满意度现状，并且分析了不同年龄段、地区来源、收入、性别、职业、教育背景的居民对智慧社区建设的不同认识和需求，为以居民需求和居民满意度为导向的智慧社区建设提供参考。

2、研究中的难点

研究需要大量的问卷调查，并且调查的样本要客观，范围必须涵盖各个年龄段和各个地区人群的分布。解决各个地区的问题，作者采用了网上电子问卷的形式；解决各个年龄段样本的问题属老年人样本问题最难解决，大多数老年人非

G 手机使用者，网上电子问卷调查较难实现，因此，为使样本客观，作者实地深入社区，与老人面对面交互，在作者和社区工作人员的共同执导下，完成了 60 岁以上老人的智慧社区建设问卷调查。

3、研究方法

本文主要采用文献研究法、实地调研法、问卷调查法和实证分析法。

在本文的第一章智慧社区和居民满意度的概念及相关理论以及第二章国内外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验，运用的主要是文献研究方法。

第三部分智慧社区建设居民满意度的实证研究主要采用的是实地调研法、问卷调查法和实证分析法。

（四）论文结构

本文主要分四个部分对问题进行研究和论述：

第一部分：智慧社区和居民满意度的概念及相关理论。从智慧社区和居民满意度核心概念入手，理清概念，熟悉理论的产生，为整个研究做好铺垫。

第二部分：国内外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验。分析了美国等西方发达国家在智慧社区建设居民满意度问题的权威研究经验，以及我国国内学者在该领域的研究办法和采取的具体措施，学习、借鉴其先进经验和理念，分析其研究的不足和局限性，取其精华，进行比较和综合。

第三部分：智慧社区建设居民满意度的实证研究。通过实地调研法、问卷调查法和实证分析法，定性、定量分析，得出服务满意度评价结果，衡量智慧社区电子政务、便民服务和社区金融服务的质量，以及不同学历、职业、年龄、地区、性别、收入层次居民对社区信息化服务的感知，从这个角度，探讨不同类别居民对社区信息化服务的接受度和满意度差异，从而发现智慧社区建设存在的问题并进行分析。

第四部分：完善智慧社区建设的对策建议。针对第三部分实证研究分析的存在问题，从以下三个方面为智慧社区建设提出对策和建议：政府、企业、居民通力合作，推进社区信息化建设，使社区信息化建设更接地气；将满足居民生活需

求、提高居民生活品质 and 文明程度作为信息化建设的归宿，面向不同类别、不同层次的居民提供个性化的信息化服务；社区 O2O 带动社区结构和生活方式的改造升级；在建设新型智慧社区的同时，关注和推进老旧社区的信息化建设。

厦门大学博硕士论文摘要库

一、智慧社区和居民满意度的概念及相关理论

（一）智慧社区概述

智慧社区，智慧社区是基于云计算技术，下一代互联网技术，物联网技术，向社区居委会、社区居民、小区物业等群体提供信息化服务的平台。

智慧社区建设是国家发展和社会管理创新的需要。胡锦涛主席在《切实提高社会管理科学化水平建设中国特色社会主义管理体系》指出，要进一步加强和完善基层社会管理和服务体系。强化城乡社区自治和服务功能，健全新型社区管理和服务体制；发改委提出：关于我国“十二五”信息化发展的基本思路以“两化融合”带动我国信息化的发展，为社会信息化和信息产业的发展开辟更广阔市场；十二五规划纲要：一个突出亮点就是加强公共服务体系的建设，关注民生；国务院办公厅 2011 年 12 月 22 日下发了《关于印发社区服务体系建设规划

（2011-2015 年）的通知》，社区信息化已上升为国家意志，成为社区服务体系规划的重要内容，社区服务信息化建设工程成为其中的三大重点工程之一，完全契合了国家和社会发展的需要，未来发展大有可为。以上都体现了政府对智慧社区建设的高度重视。同时，社区群体需要智慧社区建设。对社区居民而言，社区周边服务网点不全，信息获取不便，工作生活存在诸多不便，希望通过社区信息化带来多项便利，包括通过公共服务网络，享受社区便民利民及商业服务等，进一步参与社区事务和监督；对社区组织及工作人员而言，日常事务多，手工数据报表多，与居民沟通渠道不畅，通过信息化平台更好的服务居民，推进社区建设，提高社区工作效率和管理水平；企业和商家希望：面向社区的宣传渠道、营销渠道不畅，希望过信息化平台面向社区居民进行产品的销售和推广。

从国内外发展历史和建设情况来看，国外较我国更早启动智慧城市和智慧社区的建设。日韩国家，韩国政府于 2004 年 3 月即推出了 U-Korea 发展战略，2009 年，日本制定《I-Japan 2015 战略》；东南亚国家，新加坡于 2006 年 6 月启动 iN2015 计划，距离吉隆坡 40 公里的电子信息城，最能体现智慧城市；2009 年 9 月，美国迪比克市与 IBM 共同宣布，将建设美国第一个智慧城市；欧盟国家，

于 2010 年 5 月，签订欧洲数字议程。就智慧城市和智慧社区的建设模式而言，国外以政府为主体，国内以政府为主导，政府、企业、运营商共同参与。智慧社区的建设内容和发展情况发面，韩国重点发展远程教育、医疗、政务、智慧家庭，日本大力发展电子地方自治体，美国完全数字化，充分发挥物联网传感器优势，体现可持续发展的理念。2011 年 12 月 20 日国务院发文的《社区服务体系建设规划（2011-2015）》指出，我国城乡基层社区正在发生深刻变化，社区服务体系建设面临难得机遇和重大挑战，加强社区服务体系建设已势在必行。由此，社区信息化作为社区服务体系建设的平台和工具，迅速发展。国内率先建成了哈尔滨南岗模式、沈阳模式、上海卢湾模式、杭州模式、江汉模式、百步亭模式、成都锦江模式、深圳莲花北模式等智慧城市和智慧社区标杆。其中，颇有地方特色的是，上海以世博会为契机，各种技术得到实践验证，可方便在社区移植；宁波将市民密切关系的社区保障、医疗卫生、出行、教育等公共服务和商业小额支付整合到一张卡上；广东佛山市智慧城市建设社区的先试先行，建成国内首个 3G 网络和职能终端技术打造的智慧社区。我国的智慧社区建设具有其优势，“三网融合”试点、光纤到户、光城计划、无线城市为全市社区提供了高效、便捷的网络承载通道，为互联网应用和智慧服务搭载提供最实用的基础平台。

智慧社区建设体系包含电子政务、便民服务（民生综合服务体系），还涵盖智慧社区“大金融”。电子政务主要强调社区政务自动化，通过社区居民管理平台，可实现社区居民信息录入、查询、短信或语音工作通知等，满足各项社区日常工作的需要，大幅提升社区管理与服务水平；通过 ITV 社区党建频道，可满足社区党员远程教育需要；通过商务领航 ECP，方便了社区工作人员间日常交互，提高了工作效率。网格化管理是社区政务信息化管理的重要方式之一。网格化管理的几大要求有科学设置网格，责任落实到人；服务载体进网格，健全服务队伍，完善“一站式”服务大厅、社区党员服务站、社区卫生服务站、社区市民学校等一系列便民服务网点，公布工作制度、服务项目、服务时间。社区要明确网格责任人，每做楼宇设置一名楼长，了解住户信息，对所辖网格进行全面的全面的管理。发放便民联系卡，对社区居民进行答疑，为社区居民进行各类便民服务；同时，强化网格管理责任队伍，建立志愿者、信息员、楼长等专业管理队伍；建立社区服务信息平台，将专业队伍收集到的住户信息及时录入系统，并进行及时更新，夯实

网格区域内的住户信息，让社区管理人员在工作时服务对象做到心中有数。在住户信息收集完毕并且建立管理信息平台完成数据录入之后，就由社区网格管理人员为辖区内住户提供针对性的高质、高效的服务；同时，建立长效机制，实现管理服务经常化。智慧社区的便民服务主要以社区民生扶助和社区交流等两方面切入，通过全球眼产品、儿童机及老人机，实现社区居家养老中心、福乐家园内的实时视频监控以及老人、残障儿童的定位服务，让家人安心；通过平安联防产品，实现社区邻里生活互助，营造和谐温馨的社区氛围；通过社区门户网站，居民可实时了解社区新闻、办事指南，并与社区工作人员进行在线交流；通过社区总机，社区居民仅需记住一个号码，即可实现快捷订餐、居家养老与应急救援等服务。社区“大金融”即以服务应用和社会动员、社区商家联动为核心——推广智慧城市卡的应用，为社区居民提供便捷的身份认证、消费支付、诚信兑换等覆盖社区衣食住行康乐养各条线的金融服务，为经济提供创新力。各种形式的商业组织都争先涉足社区这个离消费者最近又潜力巨大的市场，推出各种商务服务内容的平台应用，出名的有北京市宣武区牛街街道推出的“社区便利卡”、西安利安集团建立的“社区电超市”、青岛市四方区的“e城通”等等。

（二）居民满意度概述

居民满意度涉及内容广泛。外国学者 **Canter(1977)**将居民满意度定义为在一个特定地方居住所得到的满意感；**Morris(1978)**指出居民满意度不仅仅是一个静态指标，还包括了从不满意到满意的连续的过程；**Calster 和 Hasser(1981)**提出居民满意度就是测量实际的和预期的居住需求之间的差异。尽管不同学者对居民满意度的定义不同，但是基础理论都十分相似。笔者认为，居民满意度主要指居民在特定的居住地点，对当前居住状况总体的满意程度，本文的居民满意度的特定对象是智慧社区建设，因此侧重研究居住总体状况的某一方面，即居民对社区信息化建设给他们生活带来改变的满意度情况。

二、国内外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验

（一）国外关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验

西方发达国家关于居民满意度的研究主要集中在 1960-1990 年代西方城市发展的中后期，涉及的领域也十分广泛，但是研究大多着眼与居住生活相关的某一方面，如建筑特征（Rossi, 1955;Spear, 1974），室外环境特征（So, 1996）、内部或周边公共服务设施（Kain Quigley, 1970）、区位（Orfoed, 1988）等因素对居民满意度都有影响，邻里关系和邻里特征也被认为是影响满意度的重要因素（Richardson 等, 1974;Garrod Willis, 1992）。美国还有针对顾客满意度的模型研究。

局限在于西方发达国家目前还没有权威的针对智慧社区建设领域的居民满意度研究成果。

（二）国内关于智慧社区建设居民满意度问题的研究和经验

国内学者对社区建设居民满意度做的研究较多，研究侧重的角度、测量维度和建立的模型也不同。

如，耿金华等人（2007）针对社区满意度，采用因子分析法提取影响满意度和忠诚度的潜在变量，选取了交通状况、就餐、购物、就医、托儿、小学、建筑质量、物业管理、环境卫生、绿化、治安、便民服务、文化娱乐、配套措施、居委会工作等 15 个因素，并提取了 4 个公因子，日常生活、建设管理、服务休闲和社区情感。然后，对满意与否、忠诚与否进行 Logistic 回归。学者们对社区满意度影响因素的分析如下表：

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.